ДЕПАРТАМЕНТ ИМУЩЕСТВЕННЫХ ОТНОШЕНИЙ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

ПРИКАЗ

07.07.2017 № 1362

г. Краснодар

О внесении изменений в приказ департамента имущественных отношений Краснодарского края от 21 января 2014 года № 80 «О Порядке работы с обращениями граждан в департаменте имущественных отношений Краснодарского края»

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и на основании Положения о департаменте имущественных отношений Краснодарского края, утвержденного постановлением главы администрации Краснодарского края от 23 апреля 2007 года № 345 «О департаменте имущественных отношений Краснодарского края», п р и к а з ы в а ю:

1. Внести в приказ департамента имущественных отношений Краснодарского края от 21 января 2014 года № 80 «О Порядке работы с обращениями граждан в департаменте имущественных отношений Краснодарского края» (далее - приказ) следующие изменения:

1) пункт 2 приказа изложить в следующей редакции:

«2. Начальникам структурных подразделений департамента имущественных отношений Краснодарского края обеспечить контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и настоящего Порядка.»;

2) изложить приложение к приказу в новой редакции согласно приложению № 1 к настоящему приказу;

3) изложить приложение № 5 к Порядку работы с обращениями граждан в департаменте имущественных отношений Краснодарского края в новой редакции согласно приложению № 2 к настоящему приказу.

2. Управлению кадровой, финансовой и организационной работы (Дерюжев):

1) обеспечить направление настоящего приказа в установленном порядке на электронный адрес департамента информационной политики Краснодарского края для его размещения (опубликования) на официальном сайте администрации Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на «Официальном интернет-портале правовой информации (www.pravo.gov.ru), а также его размещение на официальном сайте департамента имущественных отношений Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе

«Деятельность/Нормотворческая деятельность департамента/Нормативные правовые акты, изданные департаментом»;

2) направить копию настоящего приказа в 7-дневный срок после принятия в Управление Министерства юстиции России по Краснодарскому краю и в прокуратуру Краснодарского края в сроки, установленные Законом Краснодарского края от 23 июля 2009 года № 1798-КЗ «О противодействии коррупции в Краснодарском крае».

3. Настоящий приказ вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования.

Руководитель департамента С.В. Болдин

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к приказу департамента
имущественных отношений
Краснодарского края
от 07.07.2017 № 1362

«ПРИЛОЖЕНИЕ
УТВЕРЖДЕН
приказом департамента
имущественных отношений
Краснодарского края
от 21.01.2014 № 80
(в редакции приказа
департамента имущественных
отношений Краснодарского края
от 07.07.2017 № 1362)

ПОРЯДОК
работы с обращениями граждан в департаменте имущественных отношений Краснодарского края

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в департаменте имущественных отношений Краснодарского края (далее – Порядок, департамент соответственно) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия департамента с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края при организации рассмотрения обращений граждан.

Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением в департаменте обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае»;

Устав Краснодарского края;

постановление главы администрации Краснодарского края от 29 декабря 2004 года № 1315 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края».

1.3. В департаменте обращения граждан рассматриваются в пределах компетенции.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

2.1.1. Местонахождение департамента:

Почтовый адрес: 350000, г. Краснодар, ул. Гимназическая, д. 36.

Режим работы: понедельник-четверг - с 9:00 до 13:00 и с 13:50 до 18:00; пятница – с 9.00 до 13.00 и с 13.40 до 17.00; накануне нерабочих праздничных дней - с 9:00 до 13:00 и с 13:30 до 16:40.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан осуществляется руководством департамента в соответствии с графиком приема (приложение № 1) по предварительной записи. Запись на прием ведется в приемных руководителя департамента, первого заместителя руководителя департамента, уполномоченными гражданскими служащими.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан:

8(861) 267-11-75.

Адрес электронной почты департамента: e-mail: dio@krasnodar.ru.

Официальный сайт департамента: http://diok.ru.

2.1.2. Информирование заявителей.

Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа).

Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность предоставляемой информации и четкость ее изложения.

2.1.3. Информирование заявителей в департаменте осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично по телефону;

письменном обращении почтой, электронной почтой, факсимильной связью в департамент;

размещении информационных материалов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте департамента.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: в приемной департамента, в структурных подразделениях

департамента с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адресах электронной почты, режиме работы департамента, графика личного приема граждан (приложение № 1), на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Консультирование заявителей осуществляется как в устной, так и в письменной форме.

2.1.4. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц департамента с заявителями.

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо, давшее поручение, или государственный гражданский служащий подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок должностное лицо, давшее поручение, или государственный гражданский служащий называет наименование структурного подразделения департамента, свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.3. Общие требования к оформлению обращений.

Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

наименование государственного органа либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

почтовый адрес заявителя, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись заявителя;

дату написания.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в департамент в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в

письменной форме; излагает суть предложения, заявления или жалобы. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.4. Сроки рассмотрения обращений.

2.4.1. Обращения, поступившие в департамент в соответствии с компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.4.2. Парламентские запросы, направленные Советом Федерации, Государственной Думой Федерального Собрания Российской Федерации, депутатские запросы, направленные Законодательным Собранием Краснодарского края, связанные с обращениями граждан, рассматриваются не позднее чем через 15 дней со дня их получения или в иной срок, установленный соответствующей палатой Федерального Собрания Российской Федерации или пленарным заседанием Законодательного Собрания Краснодарского края.

2.4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления должностное лицо, давшее поручение, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководителю департамента, первому заместителю руководителя департамента или заместителю руководителя департамента, давшему поручение, либо уполномоченному лицу представляется служебная записка с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения.

В случае принятия руководителем департамента, первым заместителем руководителя департамента или заместителем руководителя департамента, давшим поручение, или уполномоченным лицом решения о продлении срока рассмотрения обращения заявителю направляется уведомление.

2.4.4. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.4.5. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков подготовки информации не предусмотрено.

2.4.6. По дубликатному обращению (обращение идентичного содержания), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

2.4.7. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.4.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется в следующем порядке.

2.4.8.1. Начальники структурных подразделений департамента:

осуществляют контроль за подготовкой в установленный срок ответов по обращениям граждан, находящимся на рассмотрении в соответствующих структурных подразделениях департамента;

в случае нарушения непосредственным исполнителем установленного срока принимают меры к установлению причин нарушения срока, а также к устранению указанных причин.

2.4.8.2. Ответственные должностные лица по контролю за выполнением служебных документов в департаменте осуществляют контроль за своевременным исполнением обращений граждан в установленном порядке.

2.4.8.3. Государственный гражданский служащий департамента, осуществляющий регистрацию обращений граждан в электронной системе документооборота исполнительных органов государственной власти Краснодарского края:

направляет начальникам соответствующих структурных подразделений департамента информацию о предстоящих сроках контроля рассмотрения обращений граждан;

направляет ответственным должностным лицам по контролю за выполнением служебных документов в департаменте информацию о неисполненных в установленный срок, а также о рассмотренных с нарушением срока обращениях граждан для принятия мер к устранению причин указанных нарушений.

3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе особенности процедур в электронной форме

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.1.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан - поступление в департамент письменного обращения (в том числе в электронной форме).

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

3.1.3. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения № 2, 3 к настоящему Порядку). Также составляется акт на письмо (приложение № 4 к настоящему Порядку), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

3.1.4. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения.

3.1.5. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной и электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

3.2. Регистрация обращений.

3.2.1. Все поступающие в департамент письменные обращения граждан регистрируются в регистрационной карточке обращения в информационной системе автоматизированного электронного документооборота «Синкопа-документ» (далее - регистрационная карточка) в течение трех дней с даты их поступления.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в первый рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3.2.2. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года, ежегодно начинается с номера 1 и ведется в хронологическом порядке.

3.2.3. На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) в правом нижнем углу либо на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп (или штрих-код) с указанием даты поступления и регистрационного номера.

3.2.4. В регистрационную карточку обращения вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже), его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля);

указывается, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма;

краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть.

3.2.5. Учет обращений производится по фамилии заявителя.

3.2.6. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в регистрационную карточку вносится первая фамилия.

Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили.

3.2.7. Если автор пересылает обращение через второе лицо, указывая его адрес и не указывая свой, то в графе «Ф.И.О.» указывается фамилия автора.

3.2.8. Если заявитель не указал своей фамилии, то в регистрационную карточку обращения вносится запись «без подписи».

3.2.9. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.3. Направление обращений на рассмотрение.

3.3.1. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

3.3.2. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, направляются исполнителями в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Письменные обращения, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляются в течение 5 дней со дня регистрации в соответствующий федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.3.3. На обращения, поступившие от депутатов, направляются два уведомления: в адрес депутата и заявителя.

3.3.4. Уведомления авторам обращений направляются через организацию, осуществляющую услуги почтовой связи.

3.3.5. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, в случае отсутствия почтового адреса либо наличия просьбы заявителя о направлении ответа на указанный электронный адрес.

3.3.6. Руководитель департамента, первый заместитель руководителя департамента, заместитель руководителя департамента или уполномоченное лицо дает указание для рассмотрения обращения в виде соответствующей резолюции.

3.3.7. Если в резолюции по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю.

3.3.8. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в трехдневный срок возвращает его с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, первого заместителя руководителя, заместителя руководителя, давшего поручение. В записке указывается должностное лицо или структурное подразделение департамента, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

3.3.9. В структурных подразделениях департамента непосредственные исполнители определяются начальниками.

3.3.10. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение гражданскому служащему, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В случае, если в обращении обжалуется решение или действие (бездействие) государственного органа или должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.3.11. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.4. Рассмотрение обращений.

3.4.1. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю. Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. При отсутствии пометки «свод» ответ заявителю направляет исполнитель, указанный в поручении первым.

3.4.2. Исполнитель при рассмотрении обращения:

в случае необходимости в установленном законодательством порядке осуществляет подготовку запроса о предоставлении дополнительных материалов;

вносит предложения руководству департамента о встрече с заявителем для уточнения сути обращения, о создании комиссии для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя).

3.4.3. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего

обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Повторные обращения могут ставиться на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам.

3.4.4. Письма с просьбами о личном приеме руководителем департамента либо его заместителями рассматриваются исполнителями как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан руководством департамента, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

3.4.5. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с Порядком.

3.4.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель департамента вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.4.7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.4.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.5. Ответы на обращения.

3.5.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.5.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов

нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.5.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками.

3.5.4. В ответе автору поручения по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

3.5.5. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается руководителем департамента, первым заместителем руководителя департамента или заместителем руководителя департамента, давшим поручение.

3.5.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

3.5.7. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или посредством организации, осуществляющей услуги почтовой связи.

3.5.8. Ответы заявителям подписываются руководителем департамента, первым заместителем руководителя департамента, заместителем руководителя департамента или иными уполномоченными лицами.

3.5.9. Ответы на обращения, поступившие из федеральных органов государственной власти, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются руководителем департамента.

3.5.10. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено (например, Ивановой В.В. – для сообщения другим заявителям, или Ивановой В.В. – для информирования заинтересованных лиц, или Ивановой В.В. и другим). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

3.5.11. Ответ на обращение, поступившее в департамент в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.5.12. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

3.5.13. В ответе на дубликатные обращения делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших.

3.5.14. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.5.15. Возможно оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу гражданского служащего, членов его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

3.5.16. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям, а также за своевременность, полноту и качество ответов.

3.5.17. Руководитель департамента вправе принять решение об оставлении на дополнительном контроле обращения до полного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

В случае если исполнителей несколько и один из них дает промежуточный ответ (срок окончательного рассмотрения не превышает шестидесяти дней), то автору поручения по рассмотрению обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями.

3.5.18. Ответ заявителю регистрируется и отправляется не позднее двух рабочих дней со дня его подписания посредством организации, осуществляющей услуги почтовой связи. Ответ на обращение, поступившее в департамент в форме электронного документа, направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.6. Организация личного приема граждан в департаменте.

3.6.1. Личный прием граждан в департаменте начинается после обращения гражданина в приемную департамента.

3.6.2. Личный прием граждан в департаменте ведут руководитель департамента, первый заместитель руководителя департамента, заместители руководителя департамента по вопросам, отнесенным к их ведению. Запись на прием ведется в приемных руководителя департамента, первого заместителя руководителя департамента уполномоченными гражданскими служащими.

3.6.3. График приема граждан указанными должностными лицами департамента указан в приложении № 1 к настоящему Порядку.

3.6.4. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.6.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.6.6. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносятся в регистрационную карточку.

3.6.7. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поставленный вопрос.

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов приглашается специалист соответствующего структурного подразделения департамента.

3.6.8. Заявитель во время приема может оставить письменное обращение (на обращении ставится отметка «принято на личном приеме»), которое подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

3.6.9. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.6.10. Для оперативного решения вопросов уполномоченным государственным служащим департамента заполняется карточка личного приема (приложение № 5), оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, которое подписывается руководителем департамента, первым заместителем руководителя департамента, заместителем руководителя департамента и направляется исполнителю.

3.6.11. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6.12. К личным приемам руководства департамента специалисты готовят подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, при необходимости приглашают для участия в приемах начальников структурных подразделений департамента и непосредственно принимают участие в приемах.

3.6.13. За два дня до личного приема карточки личного приема и материалы к ним передаются руководителю департамента, первому заместителю руководителя департамента, заместителю руководителя департамента, которые будут вести прием граждан, для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым заявителями вопросам.

3.6.14. По окончании приема руководитель департамента, первый заместитель руководителя департамента, заместитель руководителя департамента, которые провели прием гражданина, доводят до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо

разъясняют, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

3.6.15. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6.16. Руководитель департамента, первый заместитель руководителя департамента, заместитель руководителя департамента принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

3.6.17. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием может быть прекращен, информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

3.6.18. Устные обращения, поступившие при проведении руководством департамента «прямых линий», «прямых эфиров», рассматриваются в порядке, установленном настоящим Порядком.

3.7. Хранение материалов рассмотрения письменных обращений граждан.

3.7.1. Обращения, по которым администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в соответствующем структурном подразделении администрации Краснодарского края по работе с обращениями граждан, остальные обращения хранятся в отделе делопроизводства в управлении кадровой, финансовой и организационной работы департамента.

3.7.2. Рассмотренное письменное обращение с копией поручения и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал (дело) в следующей последовательности:

информация о результатах рассмотрения обращения;

материалы проверки по обращению (если она проводилась);

копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения;

поручение по рассмотрению обращения;

письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акт (если составлялся) в соответствии с пунктом 3.1.3 Порядка.

3.7.3. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан формируются в папках в хронологическом порядке исходя из номера и даты регистрации.

3.7.4. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению - 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

4. Контроль за рассмотрением обращений граждан в департаменте

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов

граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

4.2. Решение о постановке обращения на контроль в департаменте принимается руководителем департамента, первым заместителем руководителя департамента, заместителем руководителя департамента.

4.3. На контроль ставятся предложения, заявления, жалобы граждан, их объединений, в том числе юридических лиц.

4.4. Контроль за полным, всесторонним, качественным рассмотрением обращений граждан осуществляется начальниками структурных подразделений департамента.

Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется в порядке, предусмотренном пунктом 2.4.8 раздела 2 настоящего Порядка.

4.5. Обращения, поступившие из федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края с просьбой о представлении им результатов рассмотрения, с пометкой администрации Краснодарского края «особый контроль» берутся на особый контроль.

4.6. Обращения, по которым администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в соответствующее структурное подразделение администрации Краснодарского края по работе с обращениями граждан, при этом в ответе на бланке указывается номер и дата регистрации письма в администрации Краснодарского края, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле у исполнителя остаются поручение, копия обращения, копия ответа на поручение, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

4.7. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в федеральных органах государственной власти, членами Совета Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, оформляются исполнителями за подписью главы администрации (губернатора) Краснодарского края или его заместителей, дававших поручения по рассмотрению, и передаются в соответствующее структурное подразделение администрации Краснодарского края по работе с обращениями граждан с оригиналами обращений и приложениями к ним.

4.8. Подлинники обращений граждан в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме. В департаменте хранятся их копии.

4.9. Ответственность гражданских служащих при работе с обращениями граждан.

4.9.1. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями гражданского служащего, работающего с обращением, с учетом требований действующего законодательства о персональных данных.

Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.9.2. Гражданские служащие, работающие с обращениями граждан, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

4.9.3. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту временно замещающему его гражданскому служащему или начальнику структурного подразделения департамента.

При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту начальнику структурного подразделения департамента.».

Заместитель
руководителя департамента М.В. Синицын

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к приказу департамента
имущественных отношений
Краснодарского края
от 04.07.2017 № 1362

«ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к Порядку работы
с обращениями граждан
в департаменте имущественных
отношений Краснодарского края
(в редакции приказа департамента
имущественных отношений
Краснодарского края
от 04.07.2017 № 1362)

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА
№ _____ от _____ 20 ___ г.

Ф.И.О. посетителя _____
Адрес, телефон _____
Дата приема _____
Содержание вопроса _____
_____

Согласие заявителя на устный ответ _____(подпись)

Результат рассмотрения _____(подпись)

Исполнитель _____
Резолюция _____
_____
Срок исполнения _____

Автор резолюции _____(подпись)».

Заместитель
руководителя департамента М.В.Синицын